**Показатели качества коммунальных услуг**

ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

|  |  |
| --- | --- |
| Допустимая продолжительность перерывов предоставления коммунальной услуги и допустимые отклонения качества коммунальной услуги | Условия и порядок изменения размера платы за коммунальную услугу при предоставлении коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или)  с перерывами, превышающими установленную продолжительность |

**Холодное водоснабжение**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. Бесперебойное круглосуточное холодное водоснабжение в течение года | допустимая продолжительность перерыва подачи холодной воды:  8 часов (суммарно) в течение 1 месяца,  4 часа единовременно, при аварии в централизованных сетях инженерно-технического обеспечения холодного водоснабжения - в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о техническом регулировании, установленными для наружных водопроводных сетей и сооружений  ([СНиП 2.04.02-84](http://docs.cntd.ru/document/871001008)\*) | за каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва подачи холодной воды, исчисленной суммарно за расчетный период, в котором произошло превышение, размер платы за коммунальную услугу  за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с[приложением N 2 к Правилам предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов](http://docs.cntd.ru/document/902280037), утвержденным[постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 года N 354](http://docs.cntd.ru/document/902280037)(далее - , с учетом положений [раздела IX Правил](http://docs.cntd.ru/document/902280037) |
| 2. Постоянное соответствие состава и свойств холодной воды требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании  ([СанПиН 2.1.4.1074-01](http://docs.cntd.ru/document/901798042)) | отклонение состава и свойств холодной воды от требований законодательства Российской Федерации о техническом регулировании не допускается | при несоответствии состава и свойств холодной воды требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период в соответствии с[приложением N 2 к Правилам](http://docs.cntd.ru/document/902280037), снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета) в соответствии с[пунктом 101 Правил](http://docs.cntd.ru/document/902280037) |
| 3. Давление в системе холодного водоснабжения в точке водоразбора:  в многоквартирных домах и жилых домах - от 0,03 МПа (0,3 кгс/кв.см) до 0,6 МПа (6 кгс/кв.см);  у водоразборных колонок - не менее 0,1 МПа  (1 кгс/кв.см) | отклонение давления не допускается | за каждый час подачи холодной воды суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло отклонение давления:  при давлении, отличающемся от установленного до 25 процентов, размер платы за коммунальную услугу за указанный расчетный период снижается на 0,1 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с[приложением N 2 к Правилам](http://docs.cntd.ru/document/902280037);   при давлении, отличающемся от установленного более чем на 25 процентов, размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период в соответствии с[приложением N 2 к Правилам](http://docs.cntd.ru/document/902280037), снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета) в соответствии с[пунктом 101 Правил](http://docs.cntd.ru/document/902280037) |
| Давление в системах холодного или горячего водоснабжения измеряется в точке водоразбора в часы утреннего максимума (с 7.00 до 9.00) или вечернего максимума (с 19.00 до 22.00). | | |

**Водоотведение**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| . Бесперебойное круглосуточное водоотведение в течение года | допустимая продолжительность перерыва водоотведения:  не более 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа единовременно (в том числе при аварии) | за каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва водоотведения, исчисленной суммарно за расчетный период, в котором произошло указанное превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с[приложением N 2 к Правилам](http://docs.cntd.ru/document/902280037), с учетом положений [раздела IX Правил](http://docs.cntd.ru/document/902280037) |

**Электроснабжение**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Бесперебойное круглосуточное электроснабжение в течение года | допустимая продолжительность перерыва электроснабжения:  2 часа - при наличии двух независимых взаимно | за каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва электроснабжения, исчисленной суммарно за расчетный период, |
|  | резервирующих источников питания;  24 часа - при наличии 1 источника питания | в котором произошло указанное превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с[приложением N 2 к Правилам](http://docs.cntd.ru/document/902280037), с учетом положений [раздела IX Правил](http://docs.cntd.ru/document/902280037) |
| Перерыв в предоставлении коммунальной услуги электроснабжения не допускается, если он может повлечь отключение сетей и оборудования, входящего в состав общего имущества в многоквартирном доме, в том числе насосного оборудования, автоматических устройств технологической защиты и иного оборудования, обеспечивающего безаварийную работу внутридомовых инженерных систем и безопасные условия проживания граждан.  Информацию о наличии резервирующих источников питания электрической энергией потребитель получает у исполнителя. | | |
| Постоянное соответствие напряжения и частоты электрического тока требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании  (ГОСТ 32144-2014) | отклонение напряжения и (или) частоты электрического тока от требований законодательства Российской Федерации о техническом регулировании не допускается | за каждый час снабжения электрической энергией, не соответствующей требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании, суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло отклонение напряжения и (или) частоты электрического тока от указанных требований, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с[приложением N 2 к Правилам](http://docs.cntd.ru/document/902280037), с учетом положений [раздела IX Правил](http://docs.cntd.ru/document/902280037) |
| (Позиция в редакции, введенной в действие с 1 января 2017 года[постановлением Правительства Российской Федерации от 26 декабря 2016 года N 1498](http://docs.cntd.ru/document/420387918). | | |

Отопление

Указанные требования применяются при температуре наружного воздуха не ниже расчетной, принятой при проектировании системы отопления, при условии выполнения мероприятий по утеплению помещений ([ГОСТ Р 51617-2000](http://docs.cntd.ru/document/1200006791)).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Бесперебойное круглосуточное отопление в течение отопительного периода | допустимая продолжительность перерыва отопления:  не более 24 часов (суммарно) в течение 1 месяца;  не более 16 часов единовременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +12°С до нормативной температуры, указанной в пункте 15 настоящего приложения;  не более 8 часов единовременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +10°С до +12°С;  не более 4 часов единовременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +8°С до +10°С | за каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва отопления, исчисленной суммарно за расчетный период, в котором произошло указанное превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с[приложением N 2 к Правилам](http://docs.cntd.ru/document/902280037), с учетом положений [раздела IX Правил](http://docs.cntd.ru/document/902280037) |
| В случае применения пункта 14 настоящего приложения пункт 15 настоящего приложения не применяется с момента начала перерыва в отоплении. | | |
| Обеспечение нормативной температуры воздуха:  в жилых помещениях - не ниже +18°С  (в угловых комнатах - +20°С), в районах с температурой наиболее холодной пятидневки (обеспеченностью 0,92) - -31°С и ниже - в жилых помещениях - не ниже +20°С (в угловых комнатах - +22°С);  в других помещениях -  в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о техническом регулировании  ([ГОСТ Р 51617-2000](http://docs.cntd.ru/document/1200006791)) | допустимое превышение нормативной температуры - не более 4°C;  допустимое снижение нормативной температуры в ночное время суток (от 0.00 до 5.00 часов) - не более 3°C;  снижение температуры воздуха в жилом помещении в дневное время (от 5.00 до 0.00 часов) не допускается | за каждый час отклонения температуры воздуха в жилом помещении суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло указанное отклонение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с[приложением N 2 к Правилам](http://docs.cntd.ru/document/902280037), за каждый градус отклонения температуры, с учетом положений [раздела IX Правил](http://docs.cntd.ru/document/902280037) |
| Измерение температуры воздуха в жилых помещениях осуществляется в комнате (при наличии нескольких комнат - в наибольшей по площади жилой комнате), в центре плоскостей, отстоящих от внутренней поверхности наружной стены и обогревающего элемента на 0,5 м и в центре помещения (точке пересечения диагональных линий помещения) на высоте 1 м. При этом измерительные приборы должны соответствовать требованиям стандартов ([ГОСТ 30494-96](http://docs.cntd.ru/document/1200003003)). | | |
| Давление во внутридомовой системе отопления:  с чугунными радиаторами - не более 0,6 МПа (6 кгс/кв.см);  с системами конвекторного и панельного отопления, калориферами, а также прочими отопительными приборами - не более  1 МПа (10 кгс/кв.см); с любыми отопительными приборами - не менее чем на 0,05 МПа (0,5 кгс/кв.см) превышающее статическое давление, требуемое для постоянного заполнения системы отопления теплоносителем | отклонение давления во внутридомовой системе отопления от установленных значений не допускается | за каждый час отклонения от установленного давления во внутридомовой системе отопления суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло указанное отклонение, при давлении, отличающемся от установленного более чем на 25 процентов, размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период в соответствии с[приложением N 2 к Правилам](http://docs.cntd.ru/document/902280037), снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета) в соответствии с[пунктом 101 Правил](http://docs.cntd.ru/document/902280037) |

**Примечание.** В целях применения настоящего приложения подлежат использованию действующие нормы и требования законодательства Российской Федерации о техническом регулировании, устанавливающие обязательные требования к качеству предоставления коммунальных услуг. Приведенные в настоящем приложении ГОСТы, СНиПы, СанПиНы не являются исчерпывающими и применяются до момента вступления в силу иных норм и требований законодательства Российской Федерации о техническом регулировании, регулирующих те же вопросы.

 Обращение с твердыми коммунальными отходами

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Обеспечение своевременного вывоза твердых коммунальных отходов из мест накопления: в холодное время года (при среднесуточной температуре +5°С и ниже) не реже одного раза в трое суток, в теплое время (при среднесуточной температуре свыше +5°С) не реже 1 раза в сутки (ежедневный вывоз) | допустимое отклонение сроков: не более 72 часов (суммарно) в течение 1 месяца; не более 48 часов единовременно - при среднесуточной температуре воздуха +5°С и ниже; не более 24 часов единовременно - при среднесуточной температуре воздуха свыше +5°С | за каждые 24 часа отклонения суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло указанное отклонение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 3,3 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с[приложением  N 2 к Правилам](http://docs.cntd.ru/document/902280037) |

Информация о Правилах 354:

Предоставление коммунальных услуг потребителям осуществляется в соответствии "Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов".

Правила утверждены Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов" (вместе с "Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов")